

RESUMEN

Autor	Solano Gonzáles, C.D.	
Autor corporativo	Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru).	
Título	Facultad de Economía y Planificación	
Impreso	Aplicación de indicadores de medición para la mejora de los procesos operativos en la empresa de gestión humana: ADECCO Perú	
Copias	Lima : UNALM, 2015	
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E12. S6 - T	USO EN SALA
Descripción	76 p. : 8 fig. , 14 cuadros, 16 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	NORMA ISO 9001: 2008 ADECCO PERU GESTION HUMANA PROCESOS OPERATIVOS INDICADORES DE MEDICION MEJORA DE PROCESOS TERCERIZACION LABORAL PERU EVALUACION RECURSOS HUMANOS MANO DE OBRA EMPRESAS PRIVADAS SERVICIOS MERCADO DEL TRABAJO GESTION VENTAS CONSUMIDORES ORGANIZACION DEL TRABAJO REGLAMENTACIONES	
Nº estándar	PE2016000416 B / M EUV E12; E20	

Esta investigación no experimental, estudió el comportamiento de la empresa de Gestión Humana Adecco Perú, específicamente de su división: Outsourcing

de Ventas y su desenvolvimiento con sus cuentas clientes. Se analizó el proceso operativo y administrativo de destaque de personal para los mismos y la aplicación de indicadores de medición para la mejora continua de la operación y para la satisfacción de las necesidades del cliente.

La empresa en estudio presentaba errores y desorden en sus procesos operativos los cuales eran percibidos por sus clientes; como manera de retención y fidelización de los mismos, se analizó a través de la herramienta de observación directa del problema; las causas y las consecuencias que originaban la salida de sus clientes más importantes. Se realizó una descripción de cómo la compañía ideó procesos que mejoraron sus operaciones, como el seguimiento continuo y correcta implementación de las normativas de su certificación ISO 9001 dentro de sus procesos de reclutamiento y selección del personal y en la gestión de coordinación y supervisión operativa; y la aplicación de indicadores de medición de desempeño de los trabajadores. La aplicación de estas mejoras hizo que disminuyeran las quejas de los clientes, ordenó y organizó los procesos operacionales y además se encuentra encaminada a la satisfacción y retención de todos sus clientes y a la captación de nuevos mercados.